

УДОСКОНАЛЕННЯ ОБЛІКОВИХ ПРОЦЕСІВ З УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

*Брік С. В., канд. екон. наук, Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»*

Система управління якістю – це частина системи управління підприємством, спрямована на досягнення чітко визначених результатів відповідно до цілей у сфері якості, для задовольняння потреб, очікування та вимоги зацікавлених сторін.

Цілі у сфері якості доповнюють інші цілі організації, пов'язані з управлінням персоналом, інвестиційною та інноваційною діяльністю, виробничим менеджментом, навколишнім середовищем, охороною праці тощо. Різні частини системи управління організацією можуть бути інтегровані разом із системою управління якістю в єдину систему менеджменту, що використовує спільні елементи.

Зарубіжний і вітчизняний досвід свідчать, що управління якістю послуг – складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності готельно-ресторанного підприємства. За системним підходом управління якістю готельно-ресторанних послуг – це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього. В такий спосіб управління якістю готельно-ресторанних

послуг означає забезпечення оптимального співвідношення його складових. При цьому зусилля спрямовуються на досягнення пріоритетних цілей, серед яких – підвищення рівня якості, зниження операційних витрат, забезпечення оперативності обслуговування, отримання оптимального прибутку. З урахуванням останнього готелі починають розглядати питання прибутковості діяльності з позицій якості, конкурентоспроможності, ціни, тобто реального стану ринку послуг готельно-ресторанного господарства.

Конкретні вимоги до забезпечення якості готельних та ресторанних послуг відображені в документах ВТО і глобальній концепції законодавчого забезпечення якості послуг на європейському ринку, що спирається на три фундаментальні положення, а саме: систему управління якістю в готелі та ресторані, контроль якості готельно-ресторанних послуг, єдину оцінку відповідності якості (сертифікацію) послуг [3].

Системи управління якістю послуг може бути представлена в організаційно-інституціональному, змістовному, технологічно-процесуальному та обліковому аспектах.

В організаційно-інституціональному плані ця система повинна розглядатися як вдосконалення різноманітних якостей окремих суб'єктів. А у разі створення системи якості обслуговуючого персоналу підприємств ресторанного господарства вона спрямовується на керовану підсистему для реалізації провідних цілей підприємства ресторанного господарства. При цьому дуже важливо підкреслити, що управління якістю послуг має багато рівнів, і внаслідок цього існує необхідність розподілу функцій управління між різними учасниками цього процесу і узгодження їх дій.

Крім того, в рамках цього підходу (організаційно-інституціонального) дуже важливі питання підпорядкованості різних суб'єктів управління якістю обслуговування і надання їм прав і відповідальності, делегування повноважень. Суб'єкти управління якістю обслуговування повинні дотримуватися реалізації загальної мети діяльності – організації процесу обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

Змістовний аспект системи управління якістю обслуговування базується на виділенні функцій управління якістю обслуговування, його цілей і завдань функціонування в рамках підприємства, охоплює всі завдання і рішення, пов'язані з роботою у сфері кадрів – відбір, використання, підвищення кваліфікації, оплата праці та інші. З цієї точки зору TQM-орієнтоване управління персоналом має показувати, які дії, приватні (щодо організації в цілому) процеси повинні бути здійснені для реального забезпечення єдності управління персоналом і його якістю. Нарешті, розглядаючи технологічно-процесуальний аспект управління якістю обслуговування, акцент зміщується на методи, процедури програми впливу підприємства на своїх співробітників із метою максимального використання їх потенціалу для реалізації принципів концепції TQM. Тобто акцент робиться на визначення та використання конкретних методів, організаційних заходів, що дозволяють впливати на персонал для приведення його якісних і кількісних характеристик у відповідність із вимогами загального управління якістю.

Системний підхід до управління якістю на підприємстві передбачає використання таких принципів:

- цілеспрямованості – дозволяє встановити межі управління та адресність управлінських рішень;
- комплексності – охоплює всі стадії життєвого циклу продукту, всі структурні підрозділи, керівництва і весь персонал підприємства;
- безперервності – забезпечує процес управління, орієнтований на постійне поліпшення системи;
- об'єктивності – орієнтує на використання адекватних методів управління, вибір показників, що відображають дійсний стан управління якістю, підбір управлінського персоналу відповідної кваліфікації;
- оптимальності – передбачає необхідність забезпечення результативності та ефективності процесів управління якістю, зокрема і системи в цілому [1].

Обліковий підхід до управління якістю на підприємстві передбачає наступне.

Якість інформації, її зміст, сучасність і склад забезпечує дієвість та ефективність управління. Не лише економічні знання та відомості, а повноцінне використання інших видів інформації – наукової, технічної, технологічної – необхідно використовувати для всебічного і повного аналізу інформації. Джерела інформації діляться на планові, невраховані і враховані.

Всі види планів, розроблених у готельно-ресторанному підприємстві, тобто цінники, кошториси, проектні завдання, нормативні матеріали, технологічні карти, а також госпрозрахункові, поточні, оперативні, перспективні завдання називаються плановими джерелами інформації.

Всі види звітності та облікова документація, а також відомості, що містяться в документах бухгалтерського, статистичного і оперативного обліку, називаються обліковою інформацією.

Звітність та бухгалтерський облік відіграють найважливішу роль в забезпеченні аналізу інформації, тому що в них найбільш повно відображаються процеси управління і господарська діяльність та їх результати. Таким чином, забезпечити застосування засобів, необхідних для покращання господарювання і досягнення найвищих результатів в цьому напрямі, можливо тільки з допомогою своєчасного і повного обліку інформації, відбитої в первинних та зведених облікових документах.

Для поглибленого вивчення, аналізу та осмислення закономірностей і виявлення взаємозв'язків необхідно використовувати інформацію статистичного обліку, яка містить кількісні дані, що характеризують процеси та явища мовою цифр.

Відомості звітності та обліку надають можливість створити умови для підвищення ефективності досліджень і господарювання в цілому, виконуючи безпосередній оперативний аналіз господарської діяльності готельно-ресторанного підприємства з усіх боків [2].

Із вищенаведеного можна зробити висновок, що система управління якістю обслуговування, яка займається наданням послуг на підприємствах готельно - ресторанного господарства, – досить складний процес, який

неможливо відокремити від підвищення якості самих послуг

Список використаних джерел:

1. Момот О. Менеджмент якості та елементи системи якості : навч. посіб. [Текст] / О. І. Момот. – Київ : Центр навчальної літератури, 2007. – 368 с.
2. Перепелиця А. Інформаційні технології в управлінні підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. / Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу: міжнародний та національний досвід : колективна монографія / за заг. ред. А. Ю. Парфінєнка. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 412 с.
3. Томаля Т. С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. / Економіка. Управління. Інновації. – 2014. – №2.